

Die Bedeutung von Emotionen in der Hörgeräteversorgung¹

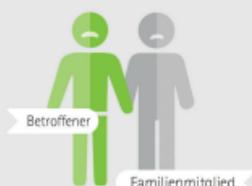
Emotionen und...

...Hörverlust:

- Der Hörverlust und die daraus entstehenden Kommunikationsprobleme wirken sich auf das emotionale Wohlbefinden von Betroffenen und Familie aus.²
- Das Sprachverstehen kann sich je nach Emotion, mit der ein Satz gesprochen wird, verbessern oder verschlechtern.³

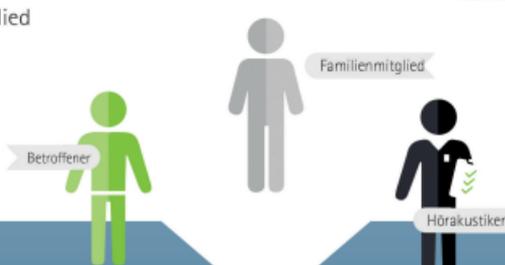
...Entscheidungen:

Emotionen beeinflussen unser Verhalten und unsere Entscheidungsfindung.⁴



Bewusstsein für die zentrale Bedeutung von Emotionen als Erfolgsfaktor in der Beratung:

Mehr **Verständnis** für den Betroffenen und sein Familienmitglied → Bessere Grundlage für ein **vertrauensvolles Gespräch** → **Höhere Motivation**, die Kommunikationsprobleme anzugehen



Stolperfallen im Umgang mit Emotionen:



- Zu wenig Empathie:

< 5%

der Gesprächsinhalte drehen sich um **emotionale Aspekte**⁵

- Überschätzen der eigenen **Kommunikationsfähigkeiten**:

in 46%

der Fälle wird der Sprecher falsch verstanden, obwohl er denkt, er habe sich klar ausgedrückt⁶

Emotional Communication in Hearing Questionnaire (EMO-CHeQ):

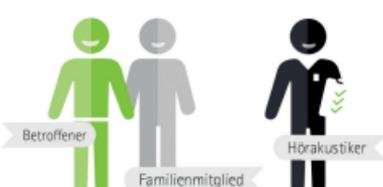
gezieltes Abfragen der Kommunikationsprobleme

Fragebogen mit 17 Fragen, u.a.

- In lauten Umgebungen ist es schwerer für mich, emotionale Stimmlagen zuzuordnen.
- Emotionale Nuancen verstehe ich schwerer, wenn jemand anderes zeitgleich spricht.
- Ich fühle mich in Gruppen außen vor, weil ich die Emotionen in Aussagen nicht mitbekomme.



Eine effektive Kommunikation in der Beratung lohnt sich, weil der Betroffene...⁶



- ...sich **häufiger für ein Hörgerät entscheidet**.
- ...**mehr Therapietreue zeigt**.
- ...**zufriedener mit der Versorgung ist**.

Kommunikationsfähigkeiten:
aufmerksam zuhören, Empathie zeigen, offene Fragen stellen

Kommunikations-training:
Kommunikationsfähigkeiten verstehen und regelmäßig üben

Kommunikation auf Augenhöhe:
auf echten Dialog und Austausch setzen

Konflikt-management:
problematische Aussagen erkennen und Verständnis für den jeweils anderen schaffen

Persönliche Einstellung:
Überzeugungen zum Thema Gesundheit erfragen und mögliche Hürden überwinden

1 <http://www.hearingreview.com/2017/05/family-centered-audiology-care-emotion-reason-hearing-healthcare/>
 2 Scherer MJ, Fritsna DJ. Characteristics associated with marginal hearing loss and subjective well-being among a sample of older adults. Rehab Res Devel. 1998;35:420-426.
 3 Dupuis K, Pichora-Fuller MK. Intelligibility of emotional speech in younger and older adults. Ear Hear. 2014;35:695-707.
 4 McCleery JKL, Pineda JK, Russo JA. The role of the extended MMS in emotional and nonemotional judgments of human song. Cognitive Affective & Behavioral Neurosci. 2015;15(1):32-44.
 5 Grenness C, Hickson L, Laplante-Levesque A, Meyer C, Davidson B. The nature of communication throughout diagnosis and management planning in initial audiology rehabilitation consultations. J Am Acad Audiol. 2015;26:36-50.
 6 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3936186/pdf/nih1524-9912-10-1-38.pdf>
 7 Singh G, Lakshmi L, Laxmi S, Russo JA. paper in preparation